REFERENCES

Aday, L.A., and Anderson, R. (1975). *Development of indices to medical care* Michigan : Health Administration Press. Ann Arbor, MI.

Aeuwattana, A. (1999). *Patiens Satisfaction at Out patients Departments in Amnatjarean Hospital.* A thesis in partial fulfillment of the requirement for the degree of master of sciences in health administration nursing sciences, Mahidol University.

Boonjunt, P. (2003). *Quality of Services and Customer Satisfaction Toward Health Care Services at the Medical Outpatient Department (OPD MED), Bamrasnaradura Institute.* A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of master of Public Health in Health Systems Development, The college of Public Health Chulalongkorn University.

Brown, M., and Lewis, H.L. (1976). *Hospital management System: multi-unit Organization and delivery of health care.* Maryland: Aspen Systems Corporation.

Chang, K. (1997). *Dimensions and indications of patients perceived nursing care quality in the hospital setting.* Journal of Nursing Care Quality, 11(8), 26-37.

Cha-aim, S. (1996). *Psychology the 9thed.* Bangkok: Thaiwatanapanich Print.

Chaipayom, O. (1999). *Clients' satisfaction towards health Care Services at the*

Outpatient Department, Siriraj Hospital. A thesis fulfillment of the requirement for the degree of master of health administration. Mahidol University.

Cronbach, L.J. (1970). *Essential of psychological Testing.* 3rd ed. New York: Harper & Row Publishers.

Deiwtipsukul, P. (1997). *The need of nursing, Nursing Care and satisfaction of Postpartum caesarian sections and factor of need of nursing at Songkla Hospital.* Songkhla province.

Eakbannasingh, P.(1991). *Outpatient's Satisfaction in Medical Care at Maharaja Nakorn Si Tamarat Hospital.* A thesis of master degree in Community Development Education. Songklanakarind University.

Fox, P.D. (1972). *Access to medical care for the poor: the federal perspective* Medical Care. 10,272.

Kannasoot, P. (1993). *The Statistics for behavioral research.* Chulalongkorn University.

Kaplan, R.M. Sallis, J.F. and Patterson, T.L. (1993). *Health and Human Behavior.* Singapore : Me Graw-Hill.

Kiettisaksopon, J. (1995). *In Patients Satisfaction toward to nursing services at Pattani Hospital.*

Kitpreedaborisuti, B. (1999). *The technique of building tool for collecting data in Research.* 5th ed. Bangkok: B&B publishing Print.

Kunsongkiet, W. (1994). *Fundamental need of patient toward nursing.* Journal of nursing sciences faculty, Burapa University, 1(2), 7-12.

Maungman, T., and Suwan, S. (1997). *Organization's Behavior.*2nd ed. Bangkok: Thaiwattanapanich.

Nittayarampong, S. (1998). *The innovation of health Service System in Thailand, 1999.* The project office of innovation of health service.

Organ D.W., and Bateman T. (1986). 3rd ed Illinois: Business Publications Inc.

Panchansky, R., & Thomas, J.W., (1981). *The concept of access definition and relationships to consumer satisfaction* . Medical care. 19(2) 127-140.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). *A conceptual model of services quality and its implications for future research.* Journal of marketing (Fall), 41-50.

Pinyopornpanich, S., and Pinyopornpanich, B. (1993). *Patients satisfaction toward nursing service at outpatient department, Kumpangpech Hospital.*

Plasin, C., and Wiriyasombat, D. (1999). *The customers satisfaction toward investigate service OPD*, Hatyai Hospital, Songkhla province.

Poatchongrak, M. (1995). *Relationships between the practice of nursing process, caring and risk management of nurses, and patient satisfaction toward nursing services, Chulalongkorn Hospital. A thesis fulfillment of master degree of nursing sciences,* Chulalongkorn University.

Rattanawanich, P., and Choosuwan, S. (1999). *The client opinion toward Hospital Service in Trang province under the Ministry of Public Health.*

Salkind, N. (2000). Statistics for People Who (Think They) Hate Statistics. USA: Sage Publications, Inc.

Saranaruk, L. (2000). *Satisfaction and Patients' needs in Quality of nursing Services of Ophthalmic Outpatient Department, Khon Kaen Hospital.* An Independent Study Report for the Master of Nursing Science in Nursing Administration,Graduate School, Khon Kaen University.

Sawangdee, Y., Isarapakdee, P., and Sanpoowan, M. (1999). *Problem and People suffer from using service at Center service of public health.* Population and social research institute, Mehidol University.

Sienin, K. (1995). Satisfaction of Patient on Nursing Service in Sabayoi Hospital,Songkhla province.

Sinasonthi, R. (1998). *The controlling of nursing quality by ethics legalprinciples.* Saraburi: Parkpreaw Karnchang.

Sirikamolsathein, B. (1976). *In-patient's Satisfaction towards services of Dejudom royal crown prince Hospital, Ampher Pejudom, Ubonrachatani A thesis fulfillment of the requirement for the degree of master of health administration.* Mahidol University.

Stump, T.E., Dexter, P.R ., Tierney, W.M., and Wolinsky, E.D. (1995). *Measering patient satisfaction with physician among older and diseased Adult in a primary care municipal Outpatient Setting.* Medical Care. 33 (9), 958-972.

Supachuttikul, A. (1998). *The Hospital Accreditation.* The Institute of Development and Hospital Accreditation.

Tantipalacheewa, K.(1982). *Inpatients Administration.* Bangkok:Chareangit Print.

Utairat, G. (1999). *Quality improvement year, 2000.* Bangkok, SST Print.

Wanichbancha, K. (1996). *Statistics for deciding.* Bangkok : Faculty of Accouting and Commercial Chulalongkhorn University.

Wanichbancha, K. (2002). *SPSS for Windows in Data Analysis.* Bangkok: C.K. and S Photostudio Prints.

Wattanarungreongkit, N. et al. *the outpatient departments' satisfaction toward health services at Taparnhin Royal Crown prince Hospital*, Pijit Province.

Wirojsomreong, S. (2001). *Patients' satisfaction toward service at Emergency Room Cholpratharn Hospital,* Nontaburi Province.

APPENDICES

Appendix 1

Questionnaire

(English)

THE QUESTIONNAIRE
CUSTOMER'S SATISFACTION TOWARD SERVICE AT KANTANG HOSPITAL, KANTANG DISTRICT, TRANG PROVINCE

To Respondents

My name is Tichakorn Thahanthai. I am studying for my Master's degree in the field of Health System Development at the College of Public Health, Chulalongkorn University. My thesis purpose to access the customer satisfaction toward health cares service at Kantang Hospital. The result of this research lead to setting plan and development for the highest of your satisfaction in service you will get forward.

This all your reply, the researcher keeps in secretary and use it for improvement and academic knowledge only. Therefore, your replies have not effect to your treatment. I would like you sign on the bottom this form.

Thank you for taking time to complete this questionnaire

Tichakorn Thahanthai
MPH student
The College of Public Health, Chulalongkorn university

Section 1 General Data (Socio-Demographic Characteristics)

1. What wards you admitted ?

   1.( ) Male 2. ( ) Female 3. ( ) Postpartum

2. What beds you occupied ?

   1.( ) Ordinary 2. ( ) Extra

3. Sex

   1. ( ) Male 2. ( ) Female

4. Age.....years

5. Status

   1. ( ) Single 2. ( ) Couple

   3. ( ) Widow/Separate

6. Education level

   1. ( ) Primary school and lower 2. ( ) High school

   3. ( ) Certificate/Diploma 4. ( ) Bachelor's degree and higher

7. Occupation

   1. ( ) Agriculture 2. ( ) Employee

   3. ( ) Government Officer

   4. ( ) Company employee 5. ( ) Trading/Private Business

   6. ( ) Housewife 7. ( ) Other.....

8. Income per month.....Baht.

9. Number of IPD visit

   1. ( ) First time 2. ( ) Second time

   3. ( ) Three time or more

10. How many days you admitted?

1. ( ) 1 – 2 2. ( ) 3 – 5 3. ( ) 5 days or more

11. What kind of your priviledge's card ?

1. ( ) Health insurance card (30 Baht pay)
2. ( ) Health insurance card (30 Baht not pay)
3. ( ) Social security card
4. ( ) Traffic accident assurance Act
5. ( ) Support by government
6. ( ) Other.....(specified)

12. What the important reason make you shoos service at this hospital?

1. ( ) Convenience
2. ( ) Physician
3. ( ) Quickly services
4. ( ) Old patient
5. ( ) Your friend suggested that there are good services at here.
6. ( ) Modern equipment
7. ( ) The cost are not expensive
8. ( ) Convenient place
9. ( ) Company or employer own shoos
10. ( ) Other.....(specified)

Section 2 Accessibility to care of customer

All of service which you got until you discharged. You got many service follow direct your opinion "Yes" or "No"

Please put √ in the box that shows your level of agreement in "Yes" or "NO" agreement.

Accessibility	Yes (1)	No (0)
1. Adequate seating in the Examining Room.		
2. Adequate of health worker.		
3. Adequate Examining Room and proper for patient.		
4. Adequate medical equipment and proper to use.		
5. The lavatories were convenient and proper for patient.		
6. It was convenient for you to visit this health care sector during it operating hours.		
7. The length of time for visit was acceptable.		
8. You knew this hospital by yourself.		
9. you knew this hospital by your friend suggested.		
10. You could come and go within day time.		
11. The connection to staff was convenient.		
12. You contacted with staff by telephone convenient.		
13. The staff gave you comfortable when you need met your relative.		
14. You contacted with nurse easily all time.		
15. The staff explained details information that you need.		
16. You believed the suggestion the staff advised.		
17. The doctor seemed very knowledgeable.		
18. You had confidant the nurse to take care.		
19. You accepted the staff's suggestion.		
20. You accepted the new nurse who begin working.		

Quality Perception	Yes (1)	No (0)
1. Ward was cleaned.		
2. Patient room was uncrowned and closely packed.		
3. Wards were not noise disturbed patient.		
4. There was proper light in patient room.		
5. The facilities have arranged easy to use.		
6. The doctor gave you a thorough examination.		
7. The nurse pay attention to take care.		
8. The staff willing to answer your question.		
9. The doctor gave you friendly and polite manner.		
10. The nurse have a enthusiatied to help when you need.		
11. The staff at IPD gave you smiling and willing to service.		
12. The staff gave you softness to take care.		
13. You have confident to staff.		
14. The nurse expressed she willing to help you with her face.		
15. You have not worried about a lonely patient.		
16. You got a suggestion in hospital's regulation for use place.		
17. Doctor explained about the treatment, which you should get it in this term.		
18. The nurse explained about all steps of service.		
19. You got suggestion the proper self care and your disease.		
20. You got suggestion about method to take medicine at home.		
21. The doctor who examine at first and at ward as the same or he knew patient's history well.		
22. The doctor asked you for follow up your treatment everyday.		
23. The doctor explained you about the result of treatment.		
24. The nurse asked for follow your treatment before take care everyday.		
25. The doctor had a appointment for follow up you after discharged.		
26. You feel better when you saw doctor at here every time.		
27. You knew well about your symptom, disease and treatment.		
28. You satisfied in the result of care eventhough you were not completed cured.		
29. You will come back to see doctor at here again if you have abnormal symptom.		
30. You will suggest your relative to see doctor at here when they have abnormal symptom.		

Section 3 The customer's satisfaction toward service at Kantang hospital.

After you got service at IPD, how strongly do you agree or disagree with the following health care service?

Please put √ in the box that shows your level of agreement or disagreement.

Satisfaction toward Health care services	Strongly Agree(4)	Agree (3)	Disagree (2)	Strongly disagree(1)
1. The convenience for registered.				
2. The convenience of the patient for examined by the doctor at Examining room.				
3. The convenience of admission to IPD.				
4. The available room and bed comforted.				
5. The convenience for you to visit staff when you needed.				
6. The satisfaction in co-ordination of admission to IPD.				
7. The co-ordination among doctors when you needed.				
8. The co-ordination of sent you to special examination.				
9. The co-ordinations among the nurses for continuing care.				
10. The co-ordination of IPD to pharmaceutical department for got home medicine.				
11. The staff's courtesy were proper expressed.				
12. The staff gave you honor as a individual.				

13. The staff greeted you warmly and were willing to take care.				
14. The staff regard you without considered your social economics.				
15. The staff pay attention and willing to listen your problem.				
16. The staff gave you adequate details all step of services.				
17. The staff gave you the details of the hospital's regulation.				
18. The staff gave you the details of your disease and treatment.				
19. The staff gave you for self care such as to take medicine while you were at home after discharged.				
20. The staff gave you a details on the prevention of danger while you admitted.				
21. You satisfied on the result of treatment.				
22. You satisfied in process and quality of service at this time.				
23. The doctor paid attention and Listened your problem.				
24. The medicine you got a good quality and able to release your illness.				
25. You satisfied all of service you got at this time.				

Section 4 Your recommendations and comments for further improvement of health care service will be greatly appreciated.

1. How you think this hospital should be improve further.
   - 1.1 Care and cure .....
   - 1.2 Nursing and take care .....
   - 1.3 Equipment and material for cure and care .....
   - 1.4 Medicine and medical supplies .....
   - 1.5 Dietary for patients .....
   - 1.6 Place and building .....

2. When you necessary to use service again, you will be using it at here or not.

   Yes, because .....

   No, because .....

Appendix 2

Questionnaire
(Thai)

แบบสอบถาม
เรื่อง
ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการของโรงพยาบาลกันตัง
อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการของโรงพยาบาลกันตัง ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมารับบริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ, ทักษะการให้บริการ, การให้คำอธิบาย, ความต่อเนื่องของบริการ, ผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริการ และการเข้าถึงบริการ ได้แก่ ความพร้อมของสถานบริการ, ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งบริการ, ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการและการยอมรับเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการของโรงพยาบาลกันตังในด้าน ความสะดวก, ด้านการประสานงาน, อัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ,การได้รับข้อมูลข่าวสารและคุณภาพบริการ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่เกิดจากการมารับบริการแผนกผู้ป่วยใน ในด้านต่างๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. แผนกที่ท่านเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

1. ( ) ตึกผู้ป่วยหญิง 2. ( ) ตึกผู้ป่วยชาย 3. ( ) ตึกหลังคลอด

2. ประเภทเตียง

1. ( ) สามัญ 2. ( ) พิเศษ

3. เพศ 1. ( ) ชาย 2. ( ) หญิง

4. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี (เกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)

5. สถานภาพ

1. ( ) โสด 2. ( ) คู่/สมรส 3. ( ) ม่าย 4.( )หย่า/แยกกันอยู่

6. อาชีพหลักของท่านคือ

1. ( ) เกษตรกรรม 2. ( ) รับจ้าง

3. ( ) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 4. ( ) บริษัท/เอกชน

5. ( ) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 6. ( ) แม่บ้าน/พ่อบ้าน 7. ( ) อื่นๆ ระบุ.....

7. ท่านจบการศึกษาสูงสุดระดับใด

1. ( ) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2. ( ) มัธยมศึกษา

3. ( ) อนุปริญญา/ปวช./ปวส. 4. ( ) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

8. รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

9. จำนวนครั้งของการมารับบริการในปีนี้

1. ( ) 1 ครั้ง 2. ( ) 2 ครั้ง 3.( ) 3 ครั้งหรือมากกว่า

10. ครั้งนี้ท่านนอนพักในโรงพยาบาลกี่วัน

1. ( ) 1 – 2 วัน 2. ( ) 3 – 5 วัน 3. ( ) 5 วันขึ้นไป

11.ประเภทสิทธิบัตรเพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลในครั้งนี้

1. ( ) บัตรประกันสุขภาพ (จ่าย 30 บาท) 2.( ) บัตรประกันสุขภาพ (ไม่จ่าย 30 บาท)

3. ( ) บัตรประกันสังคม 4. ( ) พ.ร.บ. 5. ( ) เบิกหน่วยงานต้นสังกัด 6.( ) อื่นๆ

12. เหตุผลที่สำคัญที่สุดท่านเลือกรับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้ (ตอบเพียงข้อเดียว)

1. ( ) เดินทางสะดวก 2.( ) มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ 3.( ) บริการรวดเร็วทันใจ

4. ( ) เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ 5.( ) มีผู้แนะนำให้มาบอกว่าดี 6.( ) เครื่องมือทันสมัย

7. ( ) ค่ารักษาไม่แพง 8. ( ) สถานที่สะดวกสบาย

9. ( ) นายจ้างหรือบริษัทเป็นผู้เลือก 10. ( ) อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการและคุณภาพบริการตามการรับรู้

คำชี้แจง บริการที่ท่านได้รับตั้งแต่เข้ามาในโรงพยาบาลจนกระทั่งจำหน่ายกลับบ้าน โปรดทำเครื่องหมาย✓ ตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ตามหัวข้อต่อไปนี้

การเข้าถึงบริการ	ใช่ (1)	ไม่ใช่ (0)
1. โรงพยาบาลมีที่นั่งรอทำบัตรอย่างเพียงพอ		
2. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ		
3. มีห้องตรวจโรคเพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย		
4. มีเครื่องมือแพทย์ อุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลอย่างเพียงพอ		
5. มีห้องน้ำ ห้องส้วม เพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนผู้ป่วย		
6. ท่านสามารถเดินทางมาตรวจที่โรงพยาบาลได้ตลอดเวลา		
7. ท่านใช้เวลาเดินทางมาโรงพยาบาลไม่นานเกินไป		
8. ท่านรู้จักโรงพยาบาลกันตังด้วยตัวเอง		
9. ท่านมารับการรักษาที่นี่โดยการแนะนำจากเพื่อนบ้าน		
10. ท่านสามารถไป – กลับ ได้ในวันเดียวกัน		
11. ท่านสะดวกในการติดต่อขอพบเจ้าหน้าที่เมื่อต้องการ		
12. ท่านติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ได้สะดวก		
13. ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อต้องการพบญาติ		
14. ท่านได้รับความสะดวกเมื่อติดต่อพยาบาล		
15. ท่านได้รับความสะดวกเมื่อติดต่อ สอบถามต่างๆ		
16. ท่านเชื่อว่าคำแนะนำของเจ้าหน้าที่เป็นคำแนะนำที่ถูกต้อง		
17. ท่านเห็นว่าแพทย์ที่รักษาท่านน่าเชื่อถือไว้วางใจได้		
18. ท่านไว้วางใจให้พยาบาลทำการพยาบาลแก่ท่าน		
19. ท่านมั่นใจว่าพยาบาลมีความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานถูกต้อง		
20. ท่านเชื่อว่าพยาบาลที่จบใหม่ ได้รับการฝึกมาดีแล้ว		

คุณภาพบริการตามการรับรู้	ใช่ (1)	ไม่ใช่ (0)
1. สถานที่ภายในหอผู้ป่วยสะอาด		
2. ห้องพักผู้ป่วยไม่แออัดหรือร้อนอบอ้าวเกินไป		
3. ภายในหอผู้ป่วยไม่มีเสียงดังรบกวน จนก่อความรำคาญ		
4. ภายในหอผู้ป่วยมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มืดเกินไป		
5. สิ่งของเครื่องใช้ จัดเป็นระเบียบเรียบร้อย หาง่าย		
6. แพทย์ให้การตรวจรักษาท่านอย่างละเอียด		
7. พยาบาลให้การดูแลท่านอย่างเอาใจใส่ในความเจ็บป่วยของท่าน		
8. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ยินดีตอบข้อสงสัยของท่านแม้ไม่เกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็นอยู่		
9. แพทย์มีท่าทีเป็นมิตร สุภาพและเป็นกันเองกับท่าน		
10. พยาบาลกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหา		
11. เจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ		
12. เจ้าหน้าที่ให้การพยาบาลด้วยความนุ่มนวล อ่อนโยน		
13. ท่านรู้สึกว่าแพทย์และพยาบาลเข้าใจท่านทำให้ท่านไว้ใจ กล้าปรึกษาปัญหาต่างๆ		
14. พยาบาลแสดงสีหน้าเต็มใจเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ		
15. เมื่อนอนพักรักษาตัวที่นี่แล้ว ท่านไม่มีความกังวลว่าจะถูกทอดทิ้ง ไม่ได้รับการเอาใจใส่ดูแล		
16. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่เมื่อเข้ามาครั้งแรก		
17. แพทย์อธิบายท่านถึงวิธีการรักษาที่ท่านจะได้รับ		
18. พยาบาลอธิบายถึงขั้นตอนการรักษาพยาบาลแก่ท่าน		
19. ท่านได้รับการสอนวิธีปฏิบัติตนที่เหมาะสมกับอาการ		
20. ท่านได้รับคำแนะนำวิธีการกินยาเมื่อกลับไปอยู่บ้าน		
21. ท่านได้รับการตรวจจากแพทย์คนเดิมหรือแพทย์ที่ทราบประวัติการเจ็บป่วยของท่านอย่างดี		
22. แพทย์ติดตามผลการรักษาโดยการซักถามอาการทุกวัน		
23. แพทย์อธิบายผลการรักษาแก่ท่านทุกวันที่ตรวจรักษา		

คุณภาพบริการตามการรับรู้	ใช่ (1)	ไม่ใช่ (0)
24. พยาบาลติดตามอาการของท่านโดยการซักถามก่อนให้การพยาบาลแก่ท่านเสมอ		
25. แพทย์นัดติดตามผลการรักษาหลังจำหน่ายกลับบ้าน		
26. ท่านมารับการรักษาที่นี่แล้วอาการดีขึ้นหรือทุเลาลง		
27. ท่านเข้าใจสภาพปัญหาการเจ็บป่วยของท่านและการรักษาที่ท่านได้รับเป็นอย่างดี		
28. ท่านพอใจผลการรักษาแม้อาการไม่หายขาดก็ตาม		
29. เมื่อเจ็บป่วยครั้งต่อไปท่านจะมารับการรักษาที่นี่อีก		
30. เมื่อญาติท่านเจ็บป่วยท่านจะแนะนำให้มาที่นี่		

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ต่อบริการของโรงพยาบาลกันดัง

คำชี้แจง หลังจากที่ท่านเข้ารับการรักษาตัวในแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลกันตังแล้ว ท่านพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับในระดับใดตามหัวข้อต่อไปนี้ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง

ความพึงพอใจต่อบริการรักษาพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ความสะดวกในการทำบัตร (ระยะเวลา/การจัดคิว)				
2. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าตรวจกับแพทย์				
3. ความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการรับท่านไว้ใน รพ.				
4. ความสะดวกสบายของห้องพัก/ เตียงนอนผู้ป่วย				
5. ความสะดวกในการติดต่อขอพบเจ้าหน้าที่เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ				
6. ท่านพึงพอใจต่อการประสานงานในการรับท่านไว้ใน รพ.เช่น เปลเข็น,รถเข็นผู้ป่วย,เตียง				
7. การติดต่อประสานงานกับแพทย์ในการรักษาเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือรีบด่วน				
8. ท่านพึงพอใจต่อการประสานงานเพื่อส่งตรวจต่างๆ เช่น ตรวจเลือด,ปัสสาวะ,เอ็กซเรย์,ตรวจคลื่นหัวใจ				
9. ท่านพอใจในการประสานงานระหว่างแพทย์แต่ละเวรเพื่อการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง				
10. ท่านพึงพอใจต่อการประสานงานกับห้องยาเพื่อรับยาก่อนกลับบ้าน				
11. ท่านพึงพอใจต่อกิริยามารยาท อัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ ที่แสดงออกเมื่อพูดคุยกับท่าน				
12. เจ้าหน้าที่แสดงออกว่าให้เกียรติท่านในฐานะที่เป็นบุคคล				
13. ท่านพึงพอใจในการต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มของเจ้าหน้าที่				

ความพึงพอใจต่อบริการรักษาพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
14.เจ้าหน้าที่ให้ความเคารพท่านโดยไม่เลือกชั้นวรรณะหรือสิทธิ์การรักษาต่างๆ				
15.เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของท่านด้วยท่าทางที่สนใจและสามารถแก้ปัญหาท่านได้				
16.การให้คำแนะนำขั้นตอนการบริการ				
17.ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและการใช้ สถานทีจากเจ้าหน้าที่				
18.ท่านได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาจากแพทย์				
19.ท่านพึงพอใจต่อคำแนะนำการปฏิบัติตัว/การรับประทานยา เมื่ออยู่โรงพยาบาลและเมื่อกลับบ้าน				
20.ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายขณะนอนพักในโรงพยาบาล เช่น การตกเตียงฯ				
21.ท่านพอใจในผลการรักษาในครั้งนี้				
22.ท่านพึงพอใจต่อกระบวนการ การให้บริการและ คุณภาพของบริการที่ได้รับในครั้งนี้				
23.แพทย์ให้โอกาสซักถามเกี่ยวกับโรคที่เป็นและให้คำอธิบายจนท่านเข้าใจดีขณะอยู่โรงพยาบาล				
24.ยาที่ท่านได้รับเป็นยาดี มีคุณภาพ สามารถรักษาอาการของท่านให้หายหรือทุเลาลงได้				
25.ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ได้รับโดยรวมในการรักษาครั้งนี้				

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปรับปรุงบริการ

1. ท่านคิดว่าโรงพยาบาลควรจะปรับปรุงแก้ไขในด้านต่อไปนี้อย่างไร

   1.1 ด้านการรักษาพยาบาล .....

   .....

   1.2 ด้านบริการดูแลและให้การพยาบาล .....

   .....

   1.3 ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือในการรักษา .....

   .....

   1.4 ด้านยาและเวชภัณฑ์ .....

   .....

   1.5 ด้านอาหารผู้ป่วย .....

   .....

   1.6 ด้านอาคาร สถานที่ .....

   .....

2. หากท่านหรือญาติของท่านจำเป็นต้องใช้บริการสถานพยาบาล ท่านจะมารับบริการหรือแนะนำให้ญาติของท่านมาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้อีกหรือไม่

   2.1 มา เพราะ .....

   .....

   2.2 ไม่เมา เพราะ .....

   .....

BIOGRAPHY

Mrs. Tichakorn Thahanthai was borned on March 15, 1964 in Trang province. She received a Diploma of Nursing Science from the College of Nursing Yala, in 1985. She received Bachelor Degree of Public Health, Sukhothaithammathirat Open University in 1990, and Bachelor Degree of Nursing Science (R.N.), the College of Nursing Songkhla, in 1992.

For her experience, she worked for public health as a community health worker at the Public Health Center in Trang for four years before becoming a professional nurse at Kantang hospital for 11 years.